



Diferenças e Mensuração

Identidade e Imagem

A identidade de uma empresa é formada pela manifestação visual de sua realidade, valores e culturas e pode ser transmitida por meio de seu nome, logomarca, assinatura, produtos, serviços, instalações, comunicação e demais meios de comunicação da organização com o seu público. Estes formam, então, percepções baseadas nas mensagens enviadas e atitudes realizadas pelas empresas.

Se estas refletem com precisão sua imagem organizacional, seus esforços para transmitir sua identidade correta será um sucesso. Porém, se as percepções diferem radicalmente da realidade, a estratégia foi ineficiente ou o modo como a empresa percebe a si precisa ser modificado. No pior cenário, quando as percepções diferem muito da realidade, a reputação de uma empresa pode ser irreparavelmente danificada.

A imagem é um reflexo da identidade de uma organização, em outras palavras, é a organização sob o ponto de vista de seus diferentes públicos. Dependendo do público envolvido, uma organização pode ter diversas imagens. Assim, compreender a identidade e a imagem é conhecer profundamente o que a organização tem de verdade e para onde ela está voltada.

Identidade X Imagem X Reputação



De forma que não haja problemas de interpretação em conceito tão importantes na área de Comunicação Empresarial, podemos definir estes 03 termos como:

- Identidade - Quem você diz que é e quer ser?
- Imagem - O que seus públicos pensam que você é;
- Reputação - O que todas as partes interessadas pensam em quem você diz que é, faz e tem feito.

Como medir Reputação - Qualidade nos Relacionamentos

Quando iniciamos a mensuração da reputação de uma empresa com seu público, na realidade estamos medindo a qualidade dos relacionamentos existentes entre eles. Para isso é interessante que possamos mensurar:

- Reciprocidade: o grau em que as partes em um relacionamento estão satisfeitas com a quantidade de controle que eles têm sobre um relacionamento. Não precisa ser exatamente 50:50 e a cessão de algum controle é baseada na confiança.
- Confiança: o nível de confiança que ambas as partes têm umas nas outras e sua disposição para abrir-se para a outra parte. Três fatores são importantes:

    Integridade: uma organização é vista como justa.

    Confiabilidade: Ela fará o que diz que vai fazer.

Competência: Tem a capacidade de fazer o que diz que vai fazer.



- Compromisso: a medida em que ambas as partes acreditam e sentem que a relação vale a pena manter e promover.

- Satisfação: a medida em que ambas as partes se sentem favoravelmente umas sobre as outras porque expectativas positivas sobre o relacionamento são reforçadas. Cada parte acredita que o outro é engajado em passos positivos para manter o relacionamento.

Como medir Reputação: RepTrak - Reputation Institute

Uma das maneiras de se medir a qualidade dos relacionamentos é por meio de uma ferramenta chamada RepTrack desenvolvida pelo Reputation Institute.

O RepTrak (TM) pulse é uma metodologia de pesquisa que mede o sentimento, confiança, respeito e admiração que os públicos de interesse sentem em relação a uma empresa, fornecendo uma avaliação geral da integridade da reputação desta.

Esta pesquisa mostra que uma reputação é construída em sete pilares (Produtos e Serviços, Ambiente de Trabalho, Inovação, Cidadania, Governança, Desempenho Financeiro e Liderança), a partir dos quais uma empresa pode criar uma plataforma estratégica para se comunicar com seus stakeholders sobre os principais indicadores de desempenho relevantes.

Este modelo de pesquisa consiste, portanto, em 23 questões relativas a estas 7 dimensões que foram encontradas a partir de pesquisas

qualitativas e quantitativas para melhor explicar a reputação de uma empresa internacionalmente.

Saiba Mais

Quem você diz que é e quer ser?

Elaboração de CV

Existem várias formas de se apresentar dependendo da situação. No mundo corporativo a apresentação é feita por meio do currículo, que é um documento usado para dizer quem você é, o que sabe fazer e a experiência que já adquiriu. Nele devem constar seus dados e informações pessoais, acadêmicas e profissionais.

Existem dois tipos básicos de currículo, a depender de seus objetivos e destinações:

a) Currículo Acadêmico – voltado para a área universitária e para as atividades de cultura, de uma maneira geral;
b) Currículo Profissional ou Curriculum Vitae - É essencial para quem está buscando um emprego formal ou informal e que não especifique o tipo de currículo que deseja. Ele é um currículo generalista, de poucas páginas e que tem o objetivo de ser o mais preciso possível em suas informações. Deve ser preenchido somente com as informações mais relevantes para a sua carreira e para aquela vaga em específico que você está buscando. As melhores formas de se fazer um bom currículo são preenchendo-o com uma boa ortografia, com letra legível e com boas habilidades, um objetivo profissional bem definido, e ao menos uma formação que seja de acordo com a exigida pela vaga de emprego, sendo ela de nível médio, técnico ou superior.



Deve provocar o interesse de quem irá lê-lo ou avaliá-lo e, no mínimo, deve conter os seguintes itens:

- Nome completo; Nacionalidade; Cidade em que mora; Telefone; E-mail; Link para o perfil no LinkedIn.
- Objetivo Profissional;
- Habilidades e competências;
- Formação ou escolaridade – devem ser escritos em ordem decrescente (do mais recente para o mais antigo);
- Experiências profissionais – devem ser escritas em forma decrescente (do mais recente para o primeiro);
- Local e data.

Também é interessante colocar cursos extras e idiomas.

Recomenda-se não colocar números de documentos de identidade, CPF, título de eleitor ou carteira de trabalho, etc., nem anexar suas respectivas cópias e assinar o currículo.

Existem inúmeros modelos de currículos e é interessante que você faça uma busca na internet para verificar qual o melhor modelo para sua profissão. Existem plataformas, sites e programas gratuitos que ajudam você a construir um currículo de acordo com seus objetivos - inovador, clássico, impactante, etc.

Outros tipos de currículos:

- **Currículo Lattes**

Trata-se de modelo acadêmico utilizado no Brasil e desenvolvido pelo CNPq (Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico).

É um tipo de currículo muito rico em informações, confiável e abrangente, muito utilizado, principalmente por candidatos a bolsas de estu pois destaca trabalhos acadêmicos e pesquisas realizadas.

- **Currículo On-line**

Este modelo tem ganhado cada vez mais a adesão dos trabalhadores e dos recrutadores. Possibilita uma apresentação digital das capacidades e habilidades do profissional, que também tem espaço para detalhar seu objetivo.

É disponibilizado na internet e aberto para que qualquer internauta possa ver. O suporte multimídia neste modelo possibilita ao profissional anexar materiais complementares, seja em vídeo ou imagem, e enriquecer seu currículo.

- **Vídeo Currículo**

É um modelo recente, que ganhou espaço com o movimento de transformação digital e o aumento de empresas e pessoas conectadas a canais multimídia. Como o nome já indica, trata-se de uma apresentação em vídeo, na qual o candidato fala de si mesmo, suas habilidades, objetivos e conquistas.

Não custa repetir: erros de português são inaceitáveis, então revise constantemente. Às vezes, o olhar cansado deixa alguma coisa passar, tanto em termos de acento e concordância, quanto de conteúdo geral.

É aí que entra a participação de terceiros, como amigos, colegas e familiares, que podem avaliar seu melhor modelo de currículo e oferecer feedbacks construtivos. Pergunte se há algum erro ou termo estranho, se

está fácil de ler, se falta alguma coisa que você fez, o que chama a atenção… Aproveite a oportunidade para aprimorar seu currículo ainda mais.

Por fim, revise tudo mais uma vez – dê atenção especial à grafia de nomes de empresas e das posições desejadas – e salve o arquivo. É melhor exportá-lo para o formato PDF, uma opção fornecida por todos os editores de texto. Ele manterá sua formatação original e você não vai precisar se preocupar com uma quebra de linha acidental arruinando todo seu trabalho duro.

Dica: Assista um vídeo sobre elaboração de CV em: https://youtu.be/AW-Q_u8O3QY

Atividade Resolvida

Assinale a alternativa correta.

Para um currículo bem elaborado, devemos acrescentar

- a. dados e documentos pessoais completos.
- b. filiação e link do Linkedin.
- c. foto pessoal e e-mail.
- d. experiências profissionais e trajetória acadêmica.
- e. cópia de todos os documentos citados e telefone.

Resposta – D – É fundamental acrescentar as experiências profissionais e as acadêmicas em ordem decrescente.

Atividade extra

Nome da atividade: Estudo e Entendimento de Pesquisa - Panoramas e Tendências de Reputação

Corporativa no Brasil 2018



Link para a atividade:

https://www.reputationinstitute.com/sites/default/files/pdfs/2018-Brazil-RepTrak-ExecutiveSummary.pdf

Referência Bibliográfica

ARGENTI, P.A. Comunicação Empresarial: A construção da Identidade, Imagem e Reputação. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006.

RIEL, CEES B. M. Van Reputação: O valor estratégico do engajamento dos stakeholders. Rio de Janeiro: Elsevier, 2013.

ROCHA T., GOLDSCHIMIDT A (coord.). Gestão de Stakeholders. São Paulo: Saraiva, 2010

Ir para exercício